

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama. Puskesmas mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Hal ini disepakati oleh puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan. Perawat memberikan pelayanan di masyarakat, puskesmas biasanya memiliki subunit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa maupun pondok bersalin desa (polindes).

Pada era JKN saat ini, setiap pasien berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang dituju, sehingga kesehatan yang diharapkan dapat terpenuhi, tidak terkecuali Puskesmas. Puskesmas memiliki pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan upaya kesehatan promotif dan preventif, baik upaya kesehatan masyarakat atau perorangan dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggitingginya di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2014). Peran puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Puskesmas mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayahnya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Untuk menjamin akuntabilitas pelayanan, Puskesmas wajib melaksanakan Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP). Melalui SP2TP, Puskesmas diwajibkan mengumpulkan data transaksi pelayanan baik pelayanan UKP maupun UKM secara rutin. Melalui berbagai program yang terselenggara, mereka diwajibkan membuat laporan bulanan ke dinas kesehatan melalui format LB1 (laporan bulanan 1) yang berisi morbiditas penyakit, LB2 yang berisi laporan pencatatan dan penggunaan obat, LB3 dan LB4 yang lebih banyak memuat tentang program puskesmas.

Puskesmas sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, puskesmas merupakan lembaga yang berfungsi sosial, menjadikan puskesmas lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan

pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Pada saat ini, puskesmas berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Disebut demikian karena puskesmas memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Demikian pula jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan (*revenue*) puskesmas. Puskesmas juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran mutakhir untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Produk umum puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan.

Di sisi lain puskesmas perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional puskesmas yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa puskesmas. Adapun upaya yang harus dilakukan puskesmas adalah dengan meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari puskesmas baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Kehadiran sebuah puskesmas merupakan tuntutan harapan di kala seseorang ditimpa kemalangan berupa penyakit. Pada sebuah puskesmas, masyarakat berharap agar musibah yang menimpanya dapat diobati. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang pasien rasakan dengan harapannya. Dengan konsumen merasa

puas terhadap suatu penggunaan jangka panjang, sebab rasa puas konsumen akan mempengaruhi tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran.

Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, puskesmas yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah dari pesaingnya. Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke puskesmas atau rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu puskesmas dapat bertahan, maka puskesmas harus memiliki pasien yang setia (*customer loyalty*) untuk mencapai maka puskesmas harus melakukan reformasi program demi mendapatkan pasien yang setia.

Tabel 1.1
Data Rekapitulasi Absensi Karyawan Puskesmas Andalas Padang
Periode Agustus – Oktober 2024

No	Keterangan	Agustus	September	Oktober	Total
1.	Pendidikan	0	0	0	0
2.	Terlambat	15	25	23	63
3.	Sakit	8	7	15	30
4.	Izin	15	12	19	46
5.	Cuti	11	5	8	24
6.	Tanpa Keterangan	2	2	1	5

Sumber: Tata Usaha Puskesmas Andalas Padang Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat absensi yang tinggi terlihat dari jumlah ketidakhadiran yang cukup tinggi sehingga sangat berpengaruh kepada

tugas dan tanggung jawab karyawan. Semakin tinggi tingkat ketidakhadiran karyawan maka hasil kinerja semakin menurun. Dari sisi karyawan kurangnya manajemen waktu yang belum menyadari pentingnya taat pada aturan. Hal ini menimbulkan ketidakefesienan dan keefektifan karyawan dalam bekerja. Berdasarkan pengamatan dan wawancara masih adanya karyawan yang datang dan pulang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan puskesmas dan tidak teraturnya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya pekerjaannya tepat waktu. Tampak beberapa karyawan sering tidak berada di tempat ketika masih dalam jam kerja. Terlihat bahwa kinerja karyawan menjadi masalah terbesar yang muncul di Puskesmas Andalas Padang. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan adalah efektivitas kerja.

Saat ini kenyataannya sebagian besar puskesmas di Indonesia belum memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien / konsumen. Mengingat begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang ke puskesmas antara lain pelayanan awal, sikap perawat dan dokter dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan dan kebersihan puskesmas, dan akhirnya pasien akan pindah ke puskesmas lain yang memberikan pelayanan yang lebih bagus.

Amalia & Rizka (2018), Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia Efektivitas adalah suatu kosa kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang berarti berhasil, ditaati, engesankan mengesankan mujarab dan mujur. Dari sederetan arti diatas, maka yang paling tepat adalah berhasil dengan baik. Menurut Waluyo (2019), efektivitas selalu ditekankan kepada kemampuan organisasi untuk

menyesuaikan diri pada lingkungan yang berubah secara berhasil, merupakan ciri utama organisasi yang efektif.

Maka, efektivitas dalam organisasi birokrasi dapat dilihat pula bagaimana birokrasi itu merespon berbagai tuntutan lingkungan masyarakat yang menginginkan kecepatan dan ketepatan dalam melaksanakan pelayanan publik atau dalam perkataan lain, birokrasi itu dituntut untuk lebih berorientasi kepada tuntutan pengguna jasa publik.

Efektivitas kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel diantaranya gaya kepemimpinan, dimana berdasarkan penelitian dari (Gultom, 2022) Gaya Kepemimpinan adalah sebagai suatu model atau mempengaruhi sosial organisasi dimana pemimpin mengusahakan partisipasi dalam suatu usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Gaya Kepemimpinan yang baik akan memotivasi karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja. Salain itu juga membuat semangat kerja karyawan yang tinggi dalam bekerja dan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Dalam menyikapi hasil kerja yang maksimal perusahaan harus memperhatikan Gaya Kepemimpinan. Gaya Kepemimpinan sangat menentukan hasil kerja yang di harapkan oleh perusahaan. Berdasarkan Penelitian Dari (Gede & Priartini, 2018) menyatakan bahwa Gaya Kepemimpinan sebagai proses dimana seseorang individu mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan Bersama.

Berdasarkan Penelitian Dari (Parashakti & Setiawan, 2019) mengemukakan bahwa Gaya Kepemimpinan adalah sebagai proses dimana seseorang individu mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama.

Tidak hanya gaya kepemimpinan yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja karyawan, efektivitas kerja juga dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja, dari (Lince, 2022) Motivasi Karyawan adalah kunci dari organisasi yang sukses untuk menjaga kelangsungan pekerjaan dalam organisasi dengan cara dan bantuan yang kuat untuk bertahan hidup. Motivasi Karyawan adalah memberikan bimbingan yang tepat atau arahan, sumber daya dan imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja dengan cara yang anda inginkan. Berdasarkan Penelitian dari (Sundari, 2019) Motivasi Karyawan adalah proses membangkitkan perilaku, mempertahankan kemajuan perilaku, dan menyalurkan perilaku tindakan yang spesifik. Dengan demikian, motif (kebutuhan, keinginan) mendorong Pegawai untuk bertindak. Motivasi Karyawan adalah suatu proses yang dimulai dengan kebutuhan dalam diri manusia yang menciptakan kekosongan dalam diri seseorang.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan tingkah laku karyawan atau anggota organisasi yang sifatnya sukarela diluar job deskripsi dan tidak diatur dalam peraturan perusahaan, tetapi sangat memberi keuntungan perusahaan karena bisa menaikan efektifitas dan efisiensi organisasi dan tidak terhubung dengan sistem penghargaan formal (Rahayu, 2018). Sedangkan menurut (Kailola, 2018) mengatakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, munculnya *Organizational Citizenship Behavior* mem memberikan dampak positif tidak bagi dirinya juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi.

OCB juga sangat diperlukan karena dapat meningkatkan efektifitas organisasi, karena OCB mampu mempengaruhi aspek- aspek sosial yang ada di organisasi, seperti kerjasama tim, komunikasi dan kemampuan interpersonal lain. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah OCB, karyawan yang baik (*good citizens*) adalah cenderung untuk menampilkan OCB di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak OCB. Dengan demikian organisasi yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja organisasi yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi lainnya.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Andalas Padang yang beralamat di Gg. Sarga Indah Jalan Andalas No.82B, Andalas, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat, merupakan salah satu puskesmas yang berhasil meraih penghargaan dari Kementerian Kesehatan RI.

Penelitian ini berpedoman kepada penelitian dari (Pemadam & Kota, 2023), dengan judul penelitian “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Instrinsik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran Kota Madiun”. Hasil penelitian menunjukkan Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Motivasi Instrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Selanjutnya penelitian dari (Santika et al., 2023), dengan judul “*Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Mediator Antara Motivasi dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Pegawai”. Hasil yang diperoleh dari analisis data menggunakan CB-SEM melalui software Lisrel 10.2 adalah motivasi berpengaruh terhadap OCB namun tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap OCB dan kinerja pegawai, OCB berpengaruh terhadap kinerja pegawai, OCB memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai, serta OCB memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya penelitian dari (Karyawan, 2021), dengan judul “Pengaruh Transactional Leadershp Dan Tranformational Leadership Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dan Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Transactional Leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Transformational Leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Selanjutnya penelitian dari (Nurjanah & Dewi, 2022), dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja Dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Alto”. The results showed that X1 had a significant effect on the T test results obtained a calculated t value of X1 of $2,488 >$ from the table t (1,705). Meanwhile, X2 had a significant effect on Y, the results of the t test showed with t counting the variable X2 of $3,554 >$ from the

standard t table of 1,705. As if X3 had a significant effect on Y with the results of the t test obtained a calculated t value of $2,935 >$ from the standard t table of 1,705. The three independent variables had a simultaneous significant effect on employee performance, this was shown based on the results of the F (Simultaneous) test where the calculated F value of 14,342 was obtained greater than the standard F table 2.98. The result of the coefficient of *determination* of 0.623 is equal to 62.3% of the three independent variables affecting *performance*, while 37.7% is influenced by other variables outside this study.

Penelitian yang dilakukan oleh (Maudina et al., 2021) Analisis Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, *Organizational Citizenship Behavior*, Kompensasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian menunjukkan Bawa Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Gaya Kepemimpinan Secara Statistik Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan, Sedangkan *Organizational Citizenship Behavior* Dan Kompensasi Secara Statistik Tidak Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (R. Saputro, 2021) Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan *OCB* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi (Pemadam & Kota, 2023) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Instrinsik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran Kota Madiun. Hasil Penelitian Menunjukan Gaya Kepemimpinan Transformasional Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Budaya Organisasi Berpengaruh Positif Dan

Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Motivasi Instrinsik Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Penelitian yang dilakukan oleh (Malahayati et al., 2021) Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan Penelitian Ini, Maka Didapatkan Hasil: 1) Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan 44 Jurnal Al Husna Vol. 1, No. 1 Emosional Terhadap OCB Pada Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Dengan Taraf Signifikansi 0,006 ($P < 0,05$) Dan Secara Bersama-Sama Memberi Sumbangan Efektif Sebesar 17,1%. 2) Terdapat Pengaruh Yang Siginifikan Antara Kecerdasan Spiritual Terhadap OCB Pada Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Dengan Taraf Signifikansi 0,005 ($P < 0,05$) Dan Memberi Sumbangan Efektif Sebesar 13,1%. 3) Terdapat Pengaruh Yang Siginifikan Antara Kecerdasan Emosional Terhadap OCB Pada Aparatur Sipil Negara.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rifqy Rahmansyah, 2017) Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Di Sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif gaya kepemimpinan transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik meneliti lebih lanjut dengan judul penelitian "**Model Efektivitas Kerja Karyawan Melalui**

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dengan menganalisis Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Pada Puskesmas Andalas Padang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah dari objek penelitian sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang masih kaku sehingga menyebabkan penurunan prestasi kinerja karyawan
2. Gaya kepemimpinan yang ada di dalam Puskesmas Andalas Padang kurang maksimal.
3. Gaya kepemimpinan yang rendah berdampak kepada efektivitas kerja karyawan Puskesmas Andalas Padang.
4. Gaya kepemimpinan yang kurang mengayomi menyebabkan karyawan jadi tidak bersemangat dalam bekerja.
5. Menurunnya efektivitas dari karyawan disinyalir dikarenakan oleh kepemimpinan yang kurang sesuai didalam Puskesmas Andalas Padang.
6. Motivasi kerja yang ada didalam Puskesmas Andalas Padang belum terlaksana dengan baik sehingga dapat terjadinya penurunan efektivitas kerja karyawan.
7. Motivasi yang kurang tersebut diindikasikan oleh gaya kepemimpinan yang kurang tepat didalam Puskesmas Andalas Padang Rendahnya tanggung jawab Karyawan dalam bekerja Puskesmas Andalas Padang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang belum optimal pada Puskesmas Andalas Padang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian dan fenomena diatas, maka penelitian ini membatasi dalam hal yang hanya menyangkut kepada pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja sebagai variabel *independent* (X), efektivitas kerja sebagai variabel *dependen* (Y) dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* sebagai variabel *intervening* (Z) pada Puskesmas Andalas Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti memiliki beberapa rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Puskesmas Andalas Padang?
2. Bagaimana Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Puskesmas Andalas Padang?
3. Bagaimana Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Pada Puskesmas Andalas Padang?
4. Bagaimana Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pada Puskesmas Andalas Padang?
5. Bagaimana Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Terhadap Efektivitas Kerja Pada Puskesmas Andalas Padang?
6. Bagaimana Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Puskesmas Andalas Padang?

7. Bagaimana Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Puskesmas Andalas Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Puskesmas Andalas Padang.
2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Puskesmas Andalas Padang.
3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Pada Puskesmas Andalas Padang.
4. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pada Puskesmas Andalas Padang.
5. Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Terhadap Efektivitas Kerja Pada Puskesmas Andalas Padang.
6. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Puskesmas Andalas Padang.
7. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Puskesmas Andalas Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap efektivitas kerja melalui *organizational citizenship behaviour* sebagai variabel intervening pada Puskesmas Andalas Padang.

2. Bagi Pengembangan ilmu pengetahuan

Khususnya pada konsentrasi manajemen sumber daya manusia dapat mengetahui stres kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk pihak pihak yang memerlukan sebagian informasi dan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sering melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.